

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini sangat membawa dampak pada dunia usaha, diantaranya membawa iklim yang semakin terbuka untuk bekerja sama saling mengisi dan saling melengkapi demi kepentingan pihak yang bekerja sama. Di sisi lain globalisasi juga melahirkan situasi persaingan yang semakin tajam (Wati & Surjanti, 2018). Dalam sektor usaha maupun organisasi di Indonesia telah mengalami banyak peningkatan dan perkembangan ekonomi yang begitu cepat, perkembangan ekonomi dalam perusahaan juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia (Henrykaputra, 2018).

Karena konteks ekonomi dan sosial saat ini, pengembangan dan pengoptimalan sistem kerja manusia adalah tujuan utama studi dan penelitian teoritis dan praktis, yang dikembangkan di tingkat dunia dalam manajemen sumber daya manusia. Dari sudut pandang sumber daya manusia, peningkatan daya saing organisasi terkait dengan tingkat pengetahuan sumber daya manusia mengenai domain kegiatan mereka dan perilaku formal mereka yang terkait dengan tugas-tugas ketenagakerjaan, dan juga oleh perilaku informal mereka dan, yang terakhir, dengan kapasitas adaptasi mereka terhadap kondisi yang ada dari tingkat organisasi (Popescu, Frantz, Popescu, & Popescu, 2018).

Salah satu tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah adanya perbedaan sikap dan perilaku individu dalam bekerja.

Perbedaan ini merupakan suatu alasan mengapa para karyawan dalam organisasi menunjukkan tingkat kinerja yang berbeda-beda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya (Usman, 2019). Kinerja masih merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Fitriastuti, 2013).

Dalam upaya meningkatkan kinerja individu, salah satu nilai mendasar yang penting dan harus terus dikembangkan adalah kecerdasan emosional (Ariesta, 2016). Baru-baru ini kecerdasan emosional menjadi perhatian besar bagi para peneliti dan psikolog pendidikan (Esfandiari & Ekradi, 2014). Kecerdasan emosional berfungsi sebagai alat yang membantu untuk menyesuaikan emosi mereka dan bertemu dengan tantangan sosial yang mengganggu kestabilan emosinya (Asrar-ul-haq, Anwar, & Hassan, 2017).

Selain kecerdasan emosional dan rasional umum, yang selalu ditekankan oleh para ahli dalam ilmu manajemen dan kepemimpinan, para pemimpin Milenium ketiga membutuhkan kecerdasan budaya (CQ) untuk memandu kompleksitas baru lingkungan global (Shafieihassanabadi & Pourrashidi, 2019). Karena sifat ekonomi global yang bergejolak dan sama sekali tidak dapat diprediksi, semakin banyak konflik yang disebabkan oleh kesalahpahaman atau kurangnya pemahaman karena perbedaan budaya. Di tempat kerja, manajer harus menganalisis dan berinteraksi dengan orang-orang dari budaya yang berbeda. Organisasi membutuhkan orang-orang yang dapat

berinteraksi dengan orang-orang dari latar belakang budaya yang berbeda (Jyoti & Kour, 2017).

Kecerdasan budaya (CQ), kemampuan individu untuk berfungsi dan mengelola secara efektif dalam situasi dan pengaturan yang beragam secara budaya, telah menjadi fokus percakapan ilmiah yang dinamis dan bidang penelitian multidisiplin yang berkembang pesat (Ott & Michailova, 2016). Tingkat kecerdasan budaya (CQ) yang tinggi merupakan aset tambahan dalam mengembangkan hubungan interpersonal kualitatif, memfasilitasi komunikasi dan meningkatkan tingkat pemahaman antara orang-orang yang berasal dari lingkungan budaya yang berbeda.

Selama menjadi karyawan dalam organisasi, ada perilaku tertentu yang diharapkan darinya dan mematuhi oleh peraturan dan ketentuan organisasi. Namun karyawan terkadang menunjukkan perilaku tertentu yang melampaui panggilan tugas. Perilaku tersebut disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Tambe & Meera, 2014). Karena fakta bahwa hubungan interpersonal dari organisasi seringkali bersifat informal, dianggap tepat untuk mengejar evaluasi tingkat pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), perilaku informal, atas *Cultural Intelligence* (CQ) (Popescu dkk., 2018). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang secara sukarela melakukan pekerjaan fisik maupun fikiran diluar tanggung jawab pekerjaan demi keefektivitas bersama (Kaori, 2015). Pentingnya OCB dapat dimiliki oleh setiap karyawan, agar organisasi atau perusahaan dapat berjalan lebih efektif, sebab seorang karyawan yang memiliki OCB tinggi akan

bersedia membantu rekan kerjanya yang sedang menemui kesulitan maupun bersedia melakukan pekerjaan di luar perannya demi tujuan perusahaan, namun apabila OCB rendah maka seorang karyawan tidak akan peduli dengan kesulitan rekan kerjanya dan tidak bersedia melakukan pekerjaan di luar perannya (Anggraini, 2017).

Maka dalam penelitian ini bermaksud untuk mengetahui apakah karyawan di PDAM Surakarta memiliki keterampilan berupa kecerdasan emosional, kecerdasan budaya, memiliki sikap OCB dan dapat meningkatkan kinerja dengan optimal. Dengan demikian penelitian mengambil judul **“Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Budaya terhadap Kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Studi Pada Karyawan PDAM Surakarta)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikann di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
2. Apakah kecerdasan budaya berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan?

4. Apakah kecerdasan budaya berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan?
7. Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memediasi pengaruh kecerdasan budaya terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.
2. Menganalisis pengaruh kecerdasan budaya terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.
3. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
4. Menganalisis pengaruh kecerdasan budaya terhadap kinerja karyawan.
5. Menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan.
6. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

7. Menganalisis pengaruh kecerdasan budaya terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin diperoleh dengan diadakan penelitian ini adalah:

1. Bagi praktisi:

Hasil penelitian diharapkan mampu membantu perusahaan dalam meningkatkan sumber daya manusia dan meningkatkan kinerjanya.

2. Manfaat teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan serta ilmu pengetahuan yang lebih luas bagi kalangan akademik

3. Studi kedepan:

Penelitian ini sebagai sarana pendalaman materi kuliah dan penerapan pada dunia nyata dan teori-teori ilmu manajemen sumber daya manusia serta memperluas wawasan.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi dimaksudkan untuk mempermudah pembaca memahami alur penulisan skripsi ini. Secara umum penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang menjadi dasar analisis penelitian yang meliputi tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, desain penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, variable dan pengukurannya, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.